



Allmän information om våra djurförsäkringar

Gäller från 2011-01-01

Agrias Djurförsäkringar ger dig den bästa ekonomiska tryggheten för dig och ditt djur. Det finns olika typer av djurförsäkringar, det vanligaste är en kombination mellan veterinärvårdsförsäkring och livförsäkring. Här får du en översiktlig beskrivning av försäkringssvillkoren för våra djurförsäkringar. De fullständiga villkoren för de olika djurslagen finns på vår webbplats. Du kan också ringa oss så skickar vi dem till dig.

Var gäller försäkringen?

Våra smådjursförsäkringar gäller inom Sverige. De flesta gäller även under högst ett år i övriga EU-länder, Norge eller Schweiz räknat från avresedagen från Sverige. De flesta av Agrias hästförsäkringar gäller i hela Norden och flera av våra försäkringar gäller också utanför Norden. Kontakta oss innan hästen förs ut ur Norden.

Du kan teckna försäkring för bland annat:

- Veterinärvårdsersättning vid olycksfall och sjukdom.
- Liversättning vid olycksfall och sjukdom.

Tilläggsförsäkringar

Utöver våra grundförsäkringar kan du behöva ett utökad skydd för ditt djur. Det får du med de olika tilläggsförsäkringar som vi erbjuder. Kontakta oss eller läs mer på vår webbplats om de olika tilläggsförsäkringarna.

Försäkrat djur

Din djurförsäkring gäller för det/de djur som är angivet/angivna i försäkringsbrevet.

Hur stor blir ersättningen?

Djurförsäkringen ersätter som mest upp till försäkringsbeloppet. Hur stort försäkringsbeloppet är framgår av villkoren och av ditt försäkringsbrev. Vid en skadereglering görs avdrag för självrisker och för kostnader som inte omfattas av försäkringen.

När gäller inte försäkringen?

Försäkringen gäller inte för sjukdomar eller skador som fanns innan försäkringen tecknades. Specifika begränsningar framgår av villkoren. Den gäller inte heller för skador som ditt djur orsakar på annan egendom.

Ersättningsbegränsningar

Vissa typer av behandlingar och diagnoser ersätts med ett begränsat försäkringsbelopp. Ersättningsbegränsningarna framgår av villkoren.

Aktsamhetskrav

För att vi ska kunna ersätta dig fullt ut vid en skadereglering, måste du ha varit aktsam. Har du inte följt de aktsamhetskrav som finns i försäkringsvillkoren eller bestämmelser i lagar och föreskrifter, kan ersättningen minskas. Hur stor minskningen blir beror på hur din oaktsamhet eller medvetna risktagande påverkat skadan och dess omfattning.

Här är några av de viktigaste kraven.

- Du måste följa djurskyddslagen och andra lagar, förordningar och föreskrifter som har till syfte att förebygga sjukdomar och skador på djur. Du måste också följa beslut och förelägganden av veterinär eller myndighet.
- Du måste ge djuret nödvändig vård. Om djuret insjuknar eller skadas eller visar symtom på sjukdom, tecken på slöhet eller avmagring måste du snarast uppsöka eller tillkalla veterinär.
- Du måste följa anvisningar och rekommendationer av veterinär avseende vård (behandling och eftervård) och rehabilitering av djuret.
- Du måste uppsöka eller tillkalla veterinär igen om djurets hälsa inte förbättras under pågående behandling, vård och rehabilitering.

Självrisk

Självrisken består av en fast del och en rörlig del. Den fasta självrisken betalas en gång per 125-dagars självriskperiod. Den rörliga självrisken betalas för varje veterinärbesök inom självriskperioden. Din självrisk framgår av försäkringsbrevet.

Självriskrabatt för skadefrihet

När du haft ditt djur försäkrat och djuret varit skadefritt i två år börjar du samla självriskrabatt som minskar din fasta självrisk vid en eventuell skada. Du kan som mest samla upp till 900 kronor i självriskrabatt för häst, hund och katt. För favoritdjuren är högsta självriskrabatten 450 kronor. När du fått ersättning från försäkringen börjar självriskrabatten räknas från noll igen. Förutsatt att dina ersättningsbara utlägg faktiskt når upp till självrisken på din försäkring för djuret, räknas rabatten per automatik ut när en skadeanmälan regleras.

Karenstid

Karenstid innebär att försäkringen inte gäller för sjukdomar, skador eller andra skadehändelser som har uppkommit eller påbörjats inom en viss tid efter det att försäkringen trätt i kraft eller efter en utvidgning av försäkringsskyddet. I vissa fall kan försäkringen vara karensfri. Hur lång karenstid försäkringen har framgår av villkoren.

Ändrade uppgifter

Du ska snarast anmäla till oss om något som rör ditt försäkrade djur ändras. Exempel på ändrade uppgifter kan vara ny e-postadress eller ändrat värde på ditt djur. Om du har utelämnat eller förvanskat uppgifter, kan vi sänka ersättningen till dig vid en eventuell skada.

Priset på försäkringen

Priset för din djurförsäkring – försäkringspremien – bestäms av flera faktorer, till exempel vilken ras djuret tillhör och det försäkringsbelopp du valt. För hund och katt påverkas priset även av vart du bor i landet. Ytterligare en faktor är vilken självrisk du valt. Väljer du en högre självrisk får du ett lägre pris. Priset för din försäkring framgår av ditt försäkringsbrev eller av den offert du fått.

Avtalstiden

Försäkringen tecknas på ett år om vi inte kommit överens om annan tid och gäller från den dag som anges i försäkringsbrevet. Har du tecknat försäkring för en hund eller annat smådjur, träder försäkringen i kraft dagen efter vi beviljat försäkring, om vi inte kommit överens om annan försäkringstid. Har du tecknat försäkring för en häst börjar försäkringen gälla omedelbart.

Försäkringsbrevet

Avtalet mellan oss utgörs av försäkringsbrevet och de fullständiga försäkringsvillkoren. Det djur du vill ha försäkrat ska finnas med i försäkringsbrevet. Vi ber dig läsa igenom försäkringsbrevet och genast kontakta oss om det är något som fattas eller är fel, så ändrar vi det.

Betalning av premien

Första premien för din försäkring ska betalas inom 14 dagar från den dag då vi skickat inbetalningskortet.

Förnyelse av försäkringen

Din försäkring förnyas normalt om den inte har sagts upp till försäkringstidens slut, eller om det framgår av avtalet eller andra omständigheter att den inte ska förnyas.

Följden av obetald premie

Om du inte betalar premien i tid får vi säga upp försäkringen. Försäkringen upphör 14 dagar från det att vi skickat dig en skriftlig uppsägning. Betalar du premien innan de 14 dagarna fortsätter försäkringen att gälla som vanligt.

Rätt att säga upp försäkringen

Du har rätt att säga upp försäkringen med omedelbar verkan om ditt försäkringsbehov bortfaller eller om det inträffar annan liknande omständighet. Vi kan säga upp din försäkring om du eller annan försäkrad grovt åsidosatt era skyldigheter eller vid andra synnerliga skäl. Detta gäller även vid försenad premiebetalning.

Återbetalning av premie

Om försäkringen upphör före den avtalade försäkringstiden, har vi bara rätt till den premie som skulle ha betalats om försäkringen hade tecknats före den avkortade tiden.

Vi beräknar premien som en korttidspremie, där den första månaden kostar 20 procent av årspremien och sedan 10 procent av årspremien för varje därefter påbörjad månad som försäkringen har varit gällande. Belopp under 100 kronor återbetalas inte.

Preskription

Du förlorar din rätt till ersättning om du inte väcker talan mot oss inom tre år från det att du fick kännedom om att fordringen kunde göras gällande och i varje fall inom tio år från det att fordringen tidigast hade kunnat göras gällande. Om du anmält skadan till oss inom den tid som angetts här ovan, har du alltid sex månader på dig att väcka talan mot oss, sedan vi lämnat slutligt besked i ersättningsfrågan.

Så här behandlar vi dina personuppgifter

Agria är mycket försiktiga vid behandling av personuppgifter för att skydda din personliga integritet. De personuppgifter som lämnas till oss eller till något bolag inom länsförsäkringsgruppen behandlas i enlighet med personuppgiftslagens regler.

Personuppgifterna inhämtas normalt direkt från dig som är kund eller som är intresserad av att bli kund, men kan även hämtas från annat bolag inom länsförsäkringsgruppen. För att hålla våra register aktuella, kompletterar vi personuppgifterna löpande från privata och offentliga register, till exempel SPAR. Agria kan även spela in eller på annat sätt dokumentera din kommunikation med oss.

Agria tar in uppgifter om dig, men även om eventuell försäkrad, medförsäkrad, inbetalare, förmånstagare och panthavare. Det är uppgifter som namn- och adressuppgifter, personnummer och i vissa fall även uppgifter om yrke och medborgarskap, ekonomiska förhållanden och hälsotillstånd.

Personuppgifterna får användas inom Agria och länsförsäkringsgruppen för att ge en helhetsbild av ditt engagemang, för att kunna ge en god service, men även för marknadsföring, statistik, marknads- och kundanalyser. Personuppgifterna används också för att Agria ska kunna uppfylla rättsliga skyldigheter samt fullgöra avtal och åtgärder som har begärts innan eller efter ett avtal har träffats. Personuppgifterna används för att Agria ska kunna uppfylla de krav som ställs på verksamheten.

Personuppgifterna används i första hand inom Agria och länsförsäkringsgruppen men kan lämnas ut till andra företag, föreningar, organisationer som Agria och länsförsäkringsgrup-

pen samarbetar med, inom och utom EU- och EES-området, och till myndigheterna om vi är skyldiga att göra det enligt lag.

Uppgifter om ditt sakförsäkringsinnehav kan även lämnas ut till personer som du delar hushåll med. Agria kan arkivera och behandla ansökningshandlingar och övriga uppgifter oavsett om din ansökan beviljas eller inte. Dina personuppgifter sparas inte under längre tid än nödvändigt.

En gång om året har du rätt att kostnadsfritt få besked om vilka personuppgifter vi har om dig, efter en skriftlig ansökan. Eventuella felaktiga personuppgifter kan du självklart be att få rättade. Du kan också skriftligen begära att dina personuppgifter inte används för direktmarknadsföring. Din anmälan skickar du då till Agria.

Personuppgiftsansvarig är Försäkringsaktiebolaget Agria Djurförsäkring (516401-8003), Box 70306, 107 23 Stockholm.

Om vi inte är överens

Om du är missnöjd med ett beslut i sak eller är missnöjd med hanteringen av ditt skadeärende kan du vända dig till oss med ditt klagomål. Så här går du till väga i det fallet.

Begära omprövning av beslut

Missförstånd och oklarheter kan uppstå vid en skada. Om du inte blir nöjd med vår skadereglering kan du skriftligen begära att din handläggare omprövar ärendet.

Begära överprövning av beslutet

Du kan begära överprövning av beslutet till Skadeprövningsnämnden som är en försäkringsnämnd administrerad av Agria. Nämnden prövar tvister mellan oss och försäkringstagare avseende beslut om ersättning. Nämndens utlåtanden är rådgivande. Nämnden prövar inte trovärdighetsfrågor, utan endast frågor om rätt till ersättning enligt försäkringsvillkoren.

Din begäran om överprövning ska vara skriftlig och du måste tala om på vilket sätt du anser beslutet felaktigt samt skicka med eventuella nya uppgifter i ärendet. Du måste inkomma med din begäran senast sex månader från det att vi sände beslutet till dig, annars riskerar du att ärendet inte tas upp till prövning av nämnden. Skicka din överklagan till:

Skadeprövningsnämnden, Box 70306, 107 23 Stockholm.

Lämna klagomål

Är du missnöjd med något i hanteringen eller kontakten med Agria, från första bemötandet till den löpande kontakten eller vid avslutandet av din försäkring, vill vi gärna att du berättar

det för oss. Du kan ringa till vårt kundcenter (020-88 88 88) eller vända dig till din handläggare och meddela att du vill lämna ett klagomål.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Du kan även vända dig till Allmänna reklamationsnämndens avdelning för försäkringsfrågor. Se nämndens webbplats, www.arn.se

Konsumenternas försäkringsbyrå

Du kan få råd hos Konsumenternas försäkringsbyrå. Se byråns webbplats, www.konsumenternas.se

Även den kommunala konsumentvägledningen kan lämna information och råd. All ovanstående rådgivning och prövning är kostnadsfri. Är du ändå inte nöjd kan du vända dig till domstol för att få saken slutligt prövad.

Tillämplig lag

För denna försäkring gäller svensk lag. Viktiga bestämmelser för försäkringsavtalet finns i försäkringsavtalslagen. Tvist om försäkringsavtalet ska handläggas vid svensk domstol med tillämpning av svensk lag.

Din ångerrätt

Nedanstående gäller endast när du som konsument tecknar försäkring på distans.

Distansavtal är ett avtal som träffas på distans och där kommunikationen uteslutande sker på distans, exempelvis via telefon

eller internet. Om du har köpt din försäkring på vårt kontor eller när vi besökt dig är det inte ett distansavtal.

När du tecknar försäkring genom ett distansavtal har du, enligt distans- och hemförsäljningslagen, rätt att ångra köpet inom 14 dagar från det att avtalet ingås. Om du vill utöva din ångerrätt måste du meddela oss detta. Du kan ångra dig muntligen eller skriftligen. Om du väljer att utöva din ångerrätt har vi rätt att kräva premie motsvarande för den tid som försäkringen varit gällande, dock lägst 100 kronor. Du saknar ångerrätt om distansavtalet avser en försäkring som ska gälla en månad eller mindre. Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på din begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt distansavtalet.

Försäkringsgivare

Försäkringsaktiebolaget Agria (publ), 516401-8003, Tegelluddsvägen 11–13, Box 70306, 107 23 Stockholm, telefon 020-88 88 88.

Försäkringsaktiebolaget Agria står under Finansinspektionens tillsyn och bolagets marknadsföring omfattas av bestämmelserna i marknadsföringslagen.

